

SOUZA, Katyusha Madureira Loures de. **Personalização de serviços de informação oferecidos na web**: estudo do Portal de Periódicos da CAPES. Brasília, 2010. 193 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL:

<http://hdl.handle.net/10482/8413>

**Resumo:** A pesquisa teve como objetivo verificar nas bibliotecas das instituições de ensino superior federais participantes do Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) o impacto das possibilidades de personalização na prestação dos serviços de informação oferecidos no Portal de Periódicos da CAPES pelos mediadores e *helpdesks* aos usuários finais do Portal nestas instituições. Foi analisada a versão 2009 do Portal de Periódicos com relação à conceitualização vista na revisão de literatura sobre portais, o perfil dos mediadores e *helpdesks*, dos serviços prestados por estes profissionais e o impacto da personalização dos serviços oferecidos no Portal pelos mediadores desses serviços que atuam nas bibliotecas pesquisadas. A base metodológica utilizada foi a triangulação de técnicas: análise documental, entrevista estruturada por telefone com as *helpdesks* e questionário online encaminhado aos diretores de biblioteca das 55 instituições federais e às 13 *helpdesks* do Portal. Os diretores identificaram os profissionais mediadores dos serviços oferecidos pelo Portal nas suas instituições para responderem ao questionário online, que ficou disponível para preenchimento durante 20 dias. A literatura revisada abordou a temática da gestão da informação e do conhecimento, marketing da informação, estudos de usuários, portais e personalização de serviços de informação *via web*. Verificou-se que nas bibliotecas pesquisadas, os profissionais que atuam na mediação dos serviços de informação oferecidos no Portal prestam esses serviços aos usuários da instituição em meio a outras atividades desempenhadas geralmente na seção de referência das bibliotecas. A personalização dos serviços de informação oferecidos na versão 2009 do Portal de Periódicos demanda maior compreensão dos conceitos adotados em relação à personalização. O impacto sentido pelos mediadores e *helpdesks* do Portal de Periódicos nas bibliotecas pesquisadas foi relativo à nova postura crítica dos usuários finais do Portal, no sentido do questionamento sobre o uso da ferramenta de metabusca e a possibilidade de obterem as informações no Portal de forma personalizada e a sua contribuição, de modo geral para as pesquisas que forem realizadas.

**Palavras-chave:** Marketing da informação; mediação de serviços; personalização, Portal de Periódicos da CAPES; serviço de informação.

**Abstract:** This research aims to verify in the libraries of federal institutes of higher education that participate of Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos (PAAP) of Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) the impact from possibilities of personalization in service delivery of information offer in Portal de Periódicos da CAPES by mediators and helpdesks to final users of the Portal in this institutions. The research analyses the 2009 version of Portal about the conceptualization proposed in the literature about portals and gateway, evaluates the profile of mediators and helpdesks, the services provided by these professionals and the impact caused by 2009 version of the Portal by providing this service. The methodological basis used was a triangulation of techniques: documental analysis, structured interview with the helpdesks by telephone and an electronic survey which the link was forwarded by e-mail to 55 library directors of the selected federal institutions and 13 helpdesks of the Portal studied. This survey was available to fill over 20 days. The literature review was about information and knowledge management, information marketing, users' studies, information services, portals and personalization of web information services. It was verified that in libraries studied the professionals acting as mediators of information services offered by Portal 2009 version have to carry

out another activities in reference services in their libraries. The new Portal requires to increase understanding by mediators and helpdesks on the new concepts adopted and new services available related with personalization. The impact felt by mediators and helpdesks of Portal de Periódicos was the new final users' attitude, being more critical about how the data are collected by metasearch tool and asking about possibilities of to find information services personalized by using the Portal and its general contribution for the researches they will be done.

**Keywords:** CAPES Portal; information marketing; information service; personalization; Portal; service mediation.